

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Cabang Kertajaya Surabaya; 2) Untuk mengetahui manakah diantara variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan yang memiliki pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Cabang Kertajaya Surabaya

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kausal komparatif. Populasi pada penelitian ini adalah semua pelanggan yang melakukan perbaikan kendaraan milik pribadi pada Auto 2000 Kertajaya Surabaya, dengan metode *purposive sampling*, sehingga di dapatkan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Cabang Kertajaya Surabaya. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Auto 2000 Cabang Kertajaya Surabaya baik dan cepat, sehingga direspon positif oleh pelanggan dengan persepsi yang positif, 2) Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Cabang Kertajaya Surabaya. Semakin tinggi citra perusahaan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Ketika citra telah terbentuk dengan baik, akan mendatangkan kepercayaan dari pelanggan, 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Cabang Kertajaya Surabaya karena hasil perhitungan nilai r^2 hitung dari variabel Kualitas Pelayanan yang paling tinggi bila dibanding variabel Citra Perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of financial leverage and earnings per share both simultaneously and partially to the profitability of personal capital in the pharmaceutical companies in the Indonesia Stock Exchange as well as to find out between the financial leverage and earnings per share which one of these two has dominant influence to the profitability of personal capital in the pharmaceutical companies in the Indonesia Stock Exchange.

It can be concluded from the result of F test that the significant level as much as 0,000, so that simultaneously the financial leverage and earnings per share has significant influence to the profitability of personal capital in the pharmaceutical companies in the Indonesia Stock Exchange since the sign value as many as $0,000 < (\alpha) 0.05$.

It can be concluded from the result of t test that sig of financial leverage as much as 0,000 is smaller than $\alpha = 0.05$ so that the financial leverage has significant influence to the profitability of personal capital while the earnings per share has no significant influence to the profitability of personal capital since the earnings per share value of sig is as much as $0.819 > \alpha = 0.05$. Based on the third hypothesis it can be concluded that the variable which has dominant influence to the profitability of personal capital is financial leverage since its partial determination coefficient which is as much as 0.3422 is the biggest.

Keywords: *financial report, financial leverage, earning per share, and profitability of own capital.*